

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

- Paradas del servicio programadas para trabajos de mantenimiento notificadas con al menos cinco días laborables a la UNED, y autorizadas por la UNED, siempre y cuando no se exceda el tiempo programado de corte. La indisponibilidad de los servicios fuera de este horario de corte sí computará como período no disponible.

Para todas las sedes que formen parte de la Red IP de la UNED, será necesario monitorizar los siguientes indicadores de calidad:

Pérdida de paquetes:

- ✓ Para el servicio de voz: Porcentaje de pérdida de paquetes entre las diferentes sedes entre las que se establecen conversaciones de voz.

Retardo para el servicio de voz: Tiempo desde que una muestra de voz se genera hasta que se reproduce en su destino. Las medidas se realizarán en las diferentes sedes que se establezcan conversaciones.

Jitter: Se refiere a las variaciones de retardo entre muestras consecutivas de voz.

8.2. COMPROMISOS

El presente apartado recoge la definición de los parámetros del SLA que serán de aplicación en el período de contratación.

La medida de los parámetros del SLA cuantificables en unidades de tiempo abarcará desde el instante de inicio hasta el de finalización; posteriormente, ya que en los informes que se presentarán a la UNED se podrán incluir justificaciones al incumplimiento, que –en caso de ser aceptadas por la UNED – deducirán del total las demoras justificadas y cuantificadas. Se deberá –por tanto- incorporar la hora de inicio y finalización del parámetro medido y de cada una de las demoras justificadas.

Los informes de reporte del SLA se entregarán con la periodicidad que defina la UNED (por defecto, periodicidad mensual). La UNED definirá asimismo el formato y contenido de los informes, pudiendo modificarlos a lo largo del periodo de contratación, para facilitar el seguimiento y el control de los parámetros de calidad.

De forma general, y salvo que se indique específicamente lo contrario, los compromisos de cumplimiento del SLA no se cierran al final de cada periodo y se reinicia la cuenta a cero; el periodo indica simplemente la frecuencia de reporte de los mismos. Los registros que permanezcan abiertos al cierre de ciclo de medición de los parámetros de SLA se volverán a

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

reportar en el ciclo siguiente con el mismo identificador, de manera que puedan ser relacionados con el anterior registro pendiente de cierre. Ello no debe ser considerado en ningún caso como doble penalización.

Para todos los servicios, el adjudicatario del servicio se deberá comprometer a los siguientes niveles de calidad para la Atención y Resolución de Incidencias.

Tiempo Máximo de Respuesta de Incidencias, en función de la prioridad de las mismas:

Prioridad de la Incidencia	Tiempo máximo de respuesta
Severidad Alta	1h
Severidad Media	2h
Severidad Baja	4h

Tiempo Máximo de Resolución de Incidencias, en función de la prioridad de las mismas:

Prioridad de la Incidencia	Tiempo máximo de respuesta
Severidad Alta	4h
Severidad Media	6h
Severidad Baja	24h

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

Tiempo Máximo de entrega de Informe de Resolución de Incidencia Severidad Alta: 2 días laborables.

Para todos los servicios el adjudicatario se debe comprometer a cumplir los siguientes niveles de calidad para la Respuesta ante Consultas:

Tiempo Máximo de Respuesta ante Consultas, en función de la prioridad de las mismas:

Prioridad de la Incidencia	Tiempo máximo de respuesta
0	1d
1	5d
2	10d

En la siguiente tabla se indican los valores de Disponibilidad mínimos exigidos:

Parámetro	Valor Exigido
Disponibilidad Sede Voz	99,85%
Disponibilidad Global Voz	99,85%

El cálculo de la disponibilidad se hará con periodicidad mensual.

Para todas las sedes que formen parte del Servicio Corporativo de Datos de la UNED interconectadas a través de la Red IP, las medidas de los Indicadores de calidad de pérdida de paquetes y retardo deberán cumplir con los valores especificados en la tabla siguiente:

Concepto	Medición
Tasa de pérdida de paquetes	0,2 % máximo
Retardo extremo a extremo en (ms) Valores máximos de ida y vuelta en ms, sobre paquetes de tamaño de 128 bytes, con petición de ECHO en protocolo ICMP.	49 ms

El adjudicatario proporcionará a la UNED, mensualmente los datos reales de la facturación del servicio de voz, en las condiciones y formatos acordados con la Dirección del CTU. No se incluirá en la facturación ninguna modificación referente a las tarifas, planes de precios o el formato de la propia factura, sin la comunicación con la antelación y consiguiente aprobación de la Dirección del CTU

El adjudicatario garantizará, en todo momento, la disponibilidad del histórico de los datos de la facturación en toda su dimensión y por un espacio de tiempo no menor a 24 meses, debiendo facilitar a la UNED los datos relativos a la misma, bien sea por centro, por edificio, por acceso, total, parcial, mensual, tipo de llamada, etc., o cualquiera otra agrupación que la UNED determine.

8.3. Paradas de Servicio Programadas

El adjudicatario se debe comprometer a respetar las siguientes condiciones en las paradas de servicio programadas para mantenimiento:

Aviso con antelación mínima de 5 días laborables para solicitar la conformidad de la Dirección del CTU. Las notificaciones de parada deberán proporcionar los siguientes datos:

- Fecha y hora de la parada.
- Duración estimada de la parada.
- Objeto de la intervención.
- Tareas a realizar.
- Elementos y servicios afectados por la parada.
- Datos de las personas encargadas de su ejecución.

La duración de la parada no excederá, en ningún caso el plazo acordado con la UNED para esa intervención.

Se debe acometer fuera del horario laboral, en el momento del día que ocasione el menor trastorno posible al funcionamiento de los servicios de la UNED, en el plazo acordado con la UNED.

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

9. VOLUMETRÍAS - EJERCICIO 2013

Con el objeto de facilitar el cálculo aproximado del coste total del servicio de comunicaciones fijas, móviles de voz y datos móviles de la Universidad, así como el servicio de Contac center on Demand , se presenta a continuación una volumetría anual aproximada por número total de llamadas y una volumetría por cantidad de tráfico medido en minutos, correspondiente al ejercicio 2013.

La duración de las llamadas se contabiliza en minutos.
El tráfico de datos se contabiliza en Megabytes

51 /
9.1.- TABLA RESUMEN

9.2.- Ibercom MD110 y TopIp

9.3.- Servicio corporativo (Llamadas realizadas y tráfico generado desde los teléfonos fijos a móviles)

9.4.- Líneas convencionales

9.5.- Telefonía móvil

9.6.- Servicio contac center on demand

9.1. TABLA RESUMEN

DATOS ANUALES PARA CALCULAR LA CUOTA FIJA MENSUAL			
DATOS DEL EJERCICIO 2013 COMPLETO			
DETALLE SERVICIO ORIGEN UNED / DESTINO UNED			
ORIGEN	DESTINO	Nº Llamadas	Cant. Med Minutos
UNED FIJO	UNED FIJO	1.650.000	2.500.000
UNED FIJO	UNED MÓVIL	46.738	109.639
UNED MÓVIL	UNED FIJO	44.564	119.108
UNED MÓVIL	UNED MÓVIL	29.584	86.696
TOTAL SERVICIO CORPORATIVO		1.770.886	2.815.443
DETALLE SERVICIO ORIGEN UNED / DESTINO NO CORORATIVO			
ORIGEN	DESTINO	Nº Llamadas	Cant. Med Minutos
UNED FIJO	Tráfico Nacional a móviles del mismo Operador	194.659	683.099
	METROPOLITANAS	510.204	1.667.352
	NACIONALES	80.808	358.608
	INTERNACIONALES	2.328	12.408
	Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	171.606	632.708
UNED MOVIL	Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	21.149	60.500
	Tráfico Nacional a Fijos del mismo Operador	8.875	21.997
	Resto de Tráfico Nacional	810	3.140
	Mensajes sms (varios tipos)	38.965	548
ORIGEN	DESTINO	Nº Llamadas	Cant. Med Megabytes
UNED MOVIL	Datos Internet	16.678	171.712

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

PERFILES DE TRÁFICO TELEFONÍA FIJA (DATOS 2013)

9.2. IBERCOM MD110 y ToIP

DATOS 2013 DE LLAMADAS/CONSUMO - PROMEDIADO MENSUALMENTE -			
ORIGEN	DESTINO	Nº Llamadas	Cant. Med Minutos
IBERCOM MD Y TOIP	UNED FIJO	137.500	208.333
	METROPOLITANAS	42.517	138.946
	NACIONALES	6.734	29.884
	INTERNACIONALES	194	1.034

9.3. SERVICIO CORPORATIVO

Llamadas realizadas y tráfico generado desde teléfonos fijos a móviles

CUADRO RESUMEN

DETALLE SERVICIO MEDIDO	TOTAL 2013	
	Nº Llamadas	Cant. Med Minutos
TIPO DE TRÁFICO Movistar		
Interno Corporativo	46.738	109.639
Interno móviles	194.659	683.099
Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	171.606	632.708

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

DETALLE POR MENSUALIDADES

DETALLE SERVICIO MEDIDO	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	Nº Llamadas	Cant. Med	Nº Llamadas	Cant. Med	Nº Llamadas	Cant. Med
Interno Corporativo	4.937	11.467	3.091	6.948	4.786	11.727
Interno móviles	17.042	58.112	10.193	35.159	15.045	52.252
Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	8.486	30.130	4.986	17.537	7.620	26.277

DETALLE SERVICIO MEDIDO	ABRIL		MAYO		JUNIO	
	Nº Llamadas	Cant. Med	Nº Llamadas	Cant. Med	Nº Llamadas	Cant. Med
Interno Corporativo	4.888	11.439	3.879	9.043	3.890	8.975
Interno móviles	16.491	57.583	14.469	51.027	18.227	62.610
Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	8.773	32.039	9.608	35.988	18.586	67.057

DETALLE SERVICIO MEDIDO	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	Nº Llamadas	Cant. Med	Nº Llamadas	Cant. Med	Nº Llamadas	Cant. Med
Interno Corporativo	4.503	10.721	4.322	9.912	1.858	4.142
Interno móviles	20.138	68.635	22.562	78.817	8.110	30.444
Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	20.314	74.470	23.929	87.532	8.467	32.906

DETALLE SERVICIO MEDIDO	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Nº Llamadas	Cant. Med	Nº Llamadas	Cant. Med	Nº Llamadas	Cant. Med
Interno Corporativo	2.615	5.907	4.194	10.065	3.775	9.291
Interno móviles	13.911	53.473	20.816	72.666	17.655	62.318
Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	16.432	64.414	24.031	88.454	20.374	75.902

9.4. LÍNEAS CONVENCIONALES, ADSL, RDSI, EMERGENCIA.

Estas líneas, dadas sus características, tienen un consumo mínimo, por lo que únicamente se facilita el tipo de línea contratado y número actual de las mismas.

OTRAS LÍNEAS TELEFÓNICAS	Nº DE LÍNEAS
LINEAS CONVENCIONALES	30
ADSL	5
RDSI	8
LÍNEAS DE EMERGENCIA	56

57

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

9.5. TELEFONÍA MÓVIL

SERVICIO TELÉFONOS MÓVILES CORPORATIVOS

CUADRO RESUMEN

Ejercicio 2013		TOTAL POR TIPO DE SERVICIO	
TIPO DE TRÁFICO Movistar	Nº DE LLAMADAS	TRÁFICO	
Detalle Servicio Medido			
Interno móviles corporativos	29.584	86.695,58	
Interno a Fijos Corporativo	44.564	119.108,35	
Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	21.149	60.500,09	
Tráfico Nacional a Fijos	8.875	21.997,38	
Resto de Tráfico Nacional	810	3.139,52	
Recibidas en Itinerancia	110	395,10	
Resto de Tráfico Nacional	810	3.139,52	
Interno Buzón	4.218	4.802,61	
TOTAL Nº de llamadas	110.120	299.778	
TIPO DE TRÁFICO Movistar Tipo de Mensajes más utilizados	Nº DE MENSAJES	TRÁFICO	
Mensajes Movistar	22.337	2,94	
Mensajes Operadores Nacionales	3.906	0,00	
SMS Ilimitados	11.276	0,00	
TOTAL Nº de mensajes	37.519	3	
Ejercicio 2013		TOTAL POR TIPO DE SERVICIO	
	Nº DE LLAMADAS	TRÁFICO	
Datos Internet	16.678	171.712	

157

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

DETALLE POR MENSUALIDADES

Ejercicio 2013	PERIODO ENERO		PERIODO FEBRERO		PERIODO MARZO	
TIPO DE TRÁFICO Movistar	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Detalle Servicio Medido						
Interno móviles corporativos	2.677	7.566,23	2.286	5.824,25	2.727	7.753,34
Interno a Fijos Corporativo	4.306	11.664,54	2.816	6.929,54	4.368	11.425,29
Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	1.894	5.393,29	1.537	4.055,46	1.953	5.364,59
Tráfico Nacional a Fijos	779	1.760,02	748	1.665,24	909	2.081,01
Resto de Tráfico Nacional	66	228,39	67	223,20	81	301,17
Recibidas en Itinerancia	1	5,30	9	17,30	8	57,30
Resto de Tráfico Nacional	66	228,39	67	223,20	81	301,17
Interno Buzón	372	410,41	264	289,19	432	497,51
TOTAL N° de llamadas	10.161	27.257	7.794	19.227	10.559	27.781
TIPO DE TRÁFICO Movistar Tipo de Mensajes más utilizados	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Mensajes Movistar	1.700	0,00	1.538	0,00	1.338	0,00
Mensajes Operadores Nacionales	399	0,00	452	0,00	257	0,00
SMS Ilimitados	1.578	0,00	1.247	0,00	1.109	0,00
TOTAL N° de mensajes	3.677	0	3.237	0	2.704	0
Ejercicio 2013	PERIODO ENERO		PERIODO FEBRERO		PERIODO MARZO	
	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Datos Internet	1.634	13.111	1.452	25.530	1.530	17.150

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

Ejercicio 2013	PERIODO ABRIL		PERIODO MAYO		PERIODO JUNIO	
TIPO DE TRÁFICO Movistar	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Detalle Servicio Medido						
Interno móviles corporativos	2.497	7.241,40	2.498	7.393,20	2.649	7.460,40
Interno a Fijos Corporativo	4.708	12.293,47	3.659	9.513,14	3.933	9.924,32
Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	1.937	5.446,52	1.835	4.966,49	2.031	5.498,54
Tráfico Nacional a Fijos	758	1.909,34	785	2.176,47	767	1.858,51
Resto de Tráfico Nacional	82	323,20	49	135,40	42	141,44
Recibidas en Itinerancia	3	6,30	3	3,30	1	1,00
Resto de Tráfico Nacional	82	323,20	49	135,40	42	141,44
Interno Buzón	372	431,53	364	402,02	357	408,13
TOTAL N° de llamadas	10.439	27.975	9.242	24.725	9.822	25.434
TIPO DE TRÁFICO Movistar Tipo de Mensajes más utilizados	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Mensajes Movistar	2.859	0,00	2.471	0,00	2.034	0,00
Mensajes Operadores Nacionales	368	0,00	366	0,00	339	0,00
SMS Ilimitados	1.030	0,00	897	0,00	1.258	0,00
TOTAL N° de mensajes	4.257	0	3.734	0	3.631	0
Ejercicio 2013	PERIODO ABRIL		PERIODO MAYO		PERIODO JUNIO	
	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Datos Internet	1.484	11.991	1.399	15.877	1.574	10.493

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

Ejercicio 2013	PERIODO JULIO		PERIODO AGOSTO		PERIODO SEPTIEMBRE	
TIPO DE TRÁFICO Movistar	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Detalle Servicio Medido						
Interno móviles corporativos	2.889	9.134,05	2.944	8.234,42	2.003	5.698,25
Interno a Fijos Corporativo	4.271	11.047,02	4.225	10.833,50	1.945	5.409,13
Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	1.893	5.201,04	1.956	5.638,13	1.282	4.355,01
Tráfico Nacional a Fijos	849	1.780,16	808	2.005,31	559	1.665,16
Resto de Tráfico Nacional	62	325,52	93	290,25	46	259,00
Recibidas en Itinerancia	22	105,00	32	92,00	1	1,00
Resto de Tráfico Nacional	62	325,52	93	290,25	46	259,00
Interno Buzón	311	344,51	395	440,38	276	313,30
TOTAL N° de llamadas	10.359	28.263	10.546	27.824	6.158	17.960
TIPO DE TRÁFICO Movistar Tipo de Mensajes más utilizados	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Mensajes Movistar	31	2,94	3.082	0,00	1.895	0,00
Mensajes Operadores Nacionales			395	0,00	242	0,00
SMS Ilimitados	1.151	0,00	963	0,00	599	0,00
TOTAL N° de mensajes	1.182	3	4.440	0	2.736	0
Ejercicio 2013	PERIODO JULIO		PERIODO AGOSTO		PERIODO SEPTIEMBRE	
	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Datos Internet	1.581	12.993	1.590	12.485	1.458	21.567

Ejercicio 2013	PERIODO OCTUBRE		PERIODO NOVIEMBRE		PERIODO DICIEMBRE	
TIPO DE TRÁFICO Movistar	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Detalle Servicio Medido						
Interno móviles corporativos	1.980	5.906,42	2.379	7.786,13	2.055	6.697,49
Interno a Fijos Corporativo	2.399	6.400,53	4.300	12.392,57	3.634	11.275,30
Tráfico NaC. Otros Oper. Móviles	1.497	4.379,55	1.743	5.437,18	1.591	4.764,29
Tráfico Nacional a Fijos	567	1.633,33	710	1.884,54	636	1.578,29
Resto de Tráfico Nacional	86	397,14	56	235,24	80	279,57
Recibidas en Itinerancia	9	15,30	7	9,30	14	82,00
Resto de Tráfico Nacional	86	397,14	56	235,24	80	279,57
Interno Buzón	292	310,45	423	499,02	360	456,16
TOTAL N° de llamadas	6.916	19.440	9.674	28.479	8.450	25.413
TIPO DE TRÁFICO Movistar Tipo de Mensajes más utilizados	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Mensajes Movistar	1.298	0,00	2.056	0,00	2.035	0,00
Mensajes Operadores Nacionales	396	0,00	414	0,00	278	0,00
SMS Ilimitados	360	0,00	567	0,00	517	0,00
TOTAL N° de mensajes	2.054	0	3.037	0	2.830	0
Ejercicio 2013	PERIODO OCTUBRE		PERIODO NOVIEMBRE		PERIODO DICIEMBRE	
Datos Internet	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med	N° Llamadas	Cant. Med
Datos Internet	1.414	17.693	1.562	12.823		

9.6. SERVICIO CONTAC CENTER ON DEMAND

La volumetría de llamadas del Centro de Atención a Usuarios de la UNED, en el año 2013, ha sido el siguiente:

CAU-LLAMADAS	TOTAL 2013
ENTRANTES	150.783
SALIENTES	28.936

CAU-LLAMADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ENTRANTES	7.429	7.611	6.214	7.588	7.966	10.841
SALIENTES	1.939	2.371	2.128	2.645	2.122	2.273

CAU-LLAMADAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ENTRANTES	9.925	2.461	23.431	47.158	13.010	7.149
SALIENTES	1.782	498	3.603	5.170	2.806	1.599

Madrid, 23 de mayo de 2014

EL RECTOR: P.D. Resolución 19/12/2013 (BOE 27/12/2013)

EL VICERRECTOR DE MEDIOS Y TECNOLOGÍA

Fdo.: Joaquín Aranda Almansa

